

Avaya Aura® Workforce Optimization Workforce Management

Meistern Sie die komplexen Aspekte von Prognosen und Zeitplanung

AVAYA WORKFORCE MANAGEMENT:

- Einhaltung der Schichtpläne
- eLearning
- Prognose und Zeitplanung
- Schichtauktionen
- Strategische Planung
- Abwesenheitsverwaltung
- Coaching
- Performance Management Scorecards



Im Contact Center-Betrieb heutiger Unternehmen gleicht das Kundenkontaktaufkommen einem beweglichen Ziel. Und wenn man zudem mehrere Standorte, erweiterte Medienkontaktmöglichkeiten, Personalfertigkeiten und -präferenzen sowie Kundenerwartungen berücksichtigt, wird es schwierig, Prognosen und Zeitpläne ohne umfassende Analyse zu erstellen. Da das Personal bis zu 70 Prozent der Kosten im Contact Center und Verwaltungsbereich ausmacht, ist es wichtig, Personalressourcen effektiv zu planen und zu verwalten. Avaya Workforce Management, ein Bestandteil der Avaya Aura® Workforce Optimization-Lösung, ist eine bewährte, einfach zu bedienende Anwendung, die einerseits die komplexe Aufgabe der Erstellung von Prognosen und Zeitplänen vereinfacht und gleichzeitig aufschlussreiche Funktionen für Performance Management und umsetzbare Schulungsmaßnahmen bietet. Mit Avaya Workforce Management können Sie Kosten verringern, indem Sie Ihren Personaleinsatz so planen, dass Sie die Arbeitslast bewältigen, das Unternehmenswachstum fördern und die Mitarbeitereffektivität und -zufriedenheit optimieren. Avaya Workforce Management ist Bestandteil eines umfassenden Lösungsportfolios, das Kontaktaufzeichnung, Qualitätsüberwachung, Sprachauswertung und Kundenfeedback für die Erfassung

und Analyse von Kundenmeinungen und -interaktionen, die Verbesserung der Contact Center-Leistung und die Optimierung der Contact Center-Abläufe enthält. Mit Avayas Workforce Optimization-Portfolio können Contact Center, Filialen und Backoffice-Bereiche Unternehmensinformationen erfassen, gemeinsam nutzen und als Handlungsgrundlage verwenden, sodass schneller bessere Entscheidungen getroffen werden können – und dabei von einer einzigen, koordinierten Quelle für Support, Service und Wartung profitieren.

Effektive Planung und Management Ihres Personals

Avaya Workforce Management misst und nutzt die individuellen Begabungen und Präferenzen jedes Mitarbeiters. Die Kompetenzen und Fertigkeiten des Personals werden mit Ihren Geschäftszielen und den Kundenanforderungen abgeglichen und anschließend werden optimierte Zeitpläne erstellt. So verringern Sie das Risiko einer Überbelegung, minimieren Überstunden, bieten Mitarbeitern Zeitpläne, die ihnen entgegenkommen, erkennen Gelegenheiten für Zeitausgleich und reduzieren Ausfallzeiten. Darüber hinaus automatisiert Avaya Workforce Management administrative Routineaufgaben, wodurch Gruppenleitern mehr Zeit für die Betreuung des Personals bleibt.

AB SOFORT KÖNNEN SIE:

1. Die tägliche und langfristige Arbeitslast präzise prognostizieren und tagesübergreifende Trends mit Prognosen vergleichen, was rasche Anpassungen der Zeitplanung ermöglicht.
2. Servicequalität gleichbleibend und kostengünstig erbringen, indem Zeitpläne erstellt werden, die Fertigkeiten, Qualitätsbewertungen und Präferenzen von Mitarbeitern optimiert berücksichtigen.
3. Erkenntnisse erlangen und Coaching erweitern, indem Sie die Einhaltung geplanter Telefon- und Desktopaktivitäten von einem einzigen Bildschirm aus überwachen und aufgezeichnete Interaktionen direkt unter die Lupe nehmen.
4. Die Mitarbeiterleistung verfolgen, analysieren und verwalten, indem Sie vordefinierte Leistungskennzahlen verwenden, die in rollengerechten Scorecards angezeigt werden.
5. Kompetenzlücken schließen, Richtlinienaktualisierungen und -änderungen bekanntgeben und herkömmliche Präsenzs Schulungen ohne Beeinträchtigung der Servicequalität ergänzen, indem Sie Mitarbeitern Schulungen über bewährte Methoden zuweisen und die Schulungen automatisch auf die Desktops der Mitarbeiter liefern.

Avaya Workforce Management bietet eine große Bandbreite an Funktionalität

Vorhersage und Planung

Eine präzise Prognose ist der entscheidende erste Schritt beim Management Ihres Personals. Avaya Workforce Management ist mit Ihrer ACD und Ihrem Outbound-Dialer integrierbar und lädt Verlaufsdaten direkt aus deren Datenbank hoch. Sie können Verlaufsdaten auswählen, kombinieren und ändern, um künftige Kontaktaufkommen, Bearbeitungszeiten, Gesprächsverbindungen und Verbindungsraten mit dem richtigen Ansprechpartner für tägliche oder wöchentliche Planungen auszuwerten. Sie können auch Profile konfigurieren, um Kontaktaufkommensmuster für wiederkehrende Ereignisse und Umstände zu modellieren.

Avaya Workforce Management hilft Ihnen, auf Viertelstunden optimierte Zeitpläne zu erstellen, indem die definierten Schichtregeln, Arbeitsmuster, Pausen, Zeiten telefonischer Nicht-Erreichbarkeit, individuelle Fertigkeiten, Kompetenzen und Präferenzen sowie gesetzte Servicequalitätsziele aufeinander abgestimmt werden. Und wenn der Personaleinsatz exakt dem Kontaktaufkommen entspricht, sinken die Kosten.

Ihre Möglichkeiten umfassen zum Beispiel:

- **Berücksichtigung** – einer Fülle von Agenten-Arbeitszuteilungen – Vollzeit, Teilzeit, gemischt (d. h. Helpdesk für eingehende Anrufe, ausgehendes Telemarketing, E-Mail, usw.) sowie Aufgabenwechsel für maximale Flexibilität.
- **Erstellen von Prognosen und Zeitplänen** – der Nachverfolgung von Anrufen und Einhaltung der Pläne – für Contact Center im In- und Outbound sowie für Backoffice-Vorgänge im Kundendienstbetrieb.

- **Planung von Besprechungen** – oder Schulungen mit minimalen Auswirkungen auf die Servicequalität.
- **Aktivierung der automatischen Einhaltung** behördlicher und gewerkschaftlicher Vorschriften durch einen umfangreichen Satz von Arbeitsregeln.
- **Erstellen von zentralen Prognosen und Zeitplänen** mit einer einzigen Kontrollstelle für das gesamte Netzwerk oder von dezentralen Zeitplänen, die das Treffen von Entscheidungen an einzelnen Standorten ermöglichen.
- **Zeitplanung basierend auf priorisierten Fähigkeiten der Agenten**, die Ihrer Kundendialogstrategie entspricht.
- **Erstellen und Einplanen von Teams** als Einheit, um Schulungen zu ermöglichen und Mitarbeiteranliegen wie Fahrgemeinschaften oder Arrangements für die Kinderbetreuung zu berücksichtigen.

Planung, Einhaltung und Verwaltung

Der „Pulse“-Bildschirm von Avaya Workforce Management beobachtet ständig wichtige Betriebskennzahlen, damit Sie umgehend Korrekturmaßnahmen ergreifen können. Er bietet eine grafische Echtzeitdarstellung der Prognosen und des tatsächlichen Status von Kontaktaufkommen und Bearbeitungszeit sowie Statistiken zur Servicequalität und andere entscheidende Informationen. Sie können E-Mail-Benachrichtigungen und Bildschirmeinblendungen konfigurieren, um Anwender auf Planabweichungen hinzuweisen und Sie können Trends berücksichtigen, um Prognosen und Zeitpläne anzupassen und Ihren Personaleinsatz entsprechend anzugleichen.

Durch die tagesübergreifende Verwaltung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- **Verfolgung und Vergleich** von Ist-, Prognose- und Bedarfsstatistiken nach einzelnen oder kombinierten Warteschlangen.
- **Anzeige von Abweichungen** bei wichtigen Contact Center-Kennzahlen in Prozent oder in absoluten Zahlen.
- **Bewertung von Trends** und Verlaufsdaten.
- **Erkennen**, Verstehen und proaktives Beheben von Planabweichungen.
- **Planung von Überstunden** oder Zeitausgleich für Mitarbeiter bei Über- bzw. Unterbesetzung.

Avaya Workforce Management verschafft durch die Darstellung des Kontaktaufkommens im Contact Center (In-, Outbound, Blended) ein umfassendes Bild zur Einhaltung von Plänen. Sie können simultan die tatsächlichen Telefonaktivitäten, die Aktivitäten abseits des Telefons und die Desktopaktivitäten Ihrer Agenten mit deren Zeitplänen vergleichen, sich eine Aufschlüsselung der Einhaltung nach Aktivität ansehen und sich um Ausnahmen kümmern, was dazu beiträgt, die Verlustzeiten in Ihrem Contact Center zu minimieren. Gruppenleiter erhalten Sofortbenachrichtigungen in Abweichungsfällen, sodass sie Probleme umgehend lösen können. Sie können Interaktionen sowohl „live überwachen“ als auch aufgezeichnete Interaktionen direkt vom Einhaltungsbildschirm aus unter die Lupe nehmen, um sofort Interaktionen zu analysieren, die Abweichungen vom Plan verursachen. Eine erweiterte Funktion, um mit Abweichungen umzugehen, zeigt Mitarbeiterausnahmen grafisch für den gesamten Tag in Echtzeit an, sodass Gruppenleiter in Ein-Minuten-Intervallen die Möglichkeit haben, Ausnahmen zu genehmigen oder abzulehnen.

Für virtuelle Contact Center oder Contact Center mit mehreren Standorten bietet Avaya Workforce Management einen zentralen Kontrollpunkt für das gesamte Netz-



werk und gleichzeitig die Möglichkeit, Entscheidungen individuell an einzelnen Standorten zu treffen. Durch das Management mehrerer Standorte können Sie Informationen kumulieren, um ein vollständiges Bild Ihres Gesamtbetriebs darzustellen.

Agenten-Self-Service – Avaya Workforce Management ermöglicht es Mitarbeitern, ihre Präferenzen zu verwalten und am Zeitplanungsprozess mitzuwirken, und zwar mit minimalen Auswirkungen auf die Servicequalität. Das steigert einerseits die Moral und senkt die Fluktuation, andererseits erhalten Gruppenleiter mehr Zeit, um sich dem Coaching und den Aufgaben zur Leistungssteigerung zu widmen.

Mit jedem beliebigen Webbrowser haben Agenten auf sichere Weise die folgenden Möglichkeiten:

- **Platzieren von Wünschen** für Beginnzeiten nach Tag und von Präferenzen für freie Tage in der Woche.
- **Anzeigen von veröffentlichten Plänen** und Abwesenheitsinformationen mit der Möglichkeit, den Status von Schichttauschangeboten, Schichtauktionen, Zeitausgleichs- und Urlaubsanfragen zu überprüfen.

- **Anbieten, Verhandeln und Anfordern eines Schichttauschs** über eine Online-Tauschbörse – die durch eine automatische Konfliktprüfung überwacht wird. Informationen werden zur raschen und einfachen Verarbeitung an Manager weitergeleitet.
- **Erstellen, Zurückziehen und Wartelistenplatzierung** von Zeitausgleichsanträgen, sogar für Teile einer Tagesschicht.

Automatisierung von Aufgaben und Optimierung der Effizienz in Ihrem Contact Center

Avaya Workforce Management automatisiert etliche zeitraubende Aufgaben, die in der Regel manuell erfolgen, darunter:

- **Schichtauktionen** – die optionale Funktionalität für Schichtauktionen automatisiert vollständig die Agentenauswahl verfügbarer Schichten einer bestimmten Auktion. Einzigartige Fairnessregeln vergeben Bonuspunkte für Agenten, die ungeliebte Schichten auswählen, und die Bonuspunkte können bei künftigen Auktionen für bessere Schichtzeiten eingelöst werden.

- **Feedback zur Leistung** – rollengerechte, täglich aktualisierte Scorecards bieten wichtiges Feedback zur Leistung für jeden in der Organisation.
- **Coaching und Betreuung** – basierend auf Berechtigungen können Gruppenleiter und Manager Mitarbeiter-Scorecards aufrufen und durchsehen, um aufgezeichnete Gespräche wiederzugeben oder Informationen über die tatsächliche Einhaltung von Plänen einzusehen, wodurch Coaching-Sitzungen produktiver und effektiver werden.
- **eLearning**
eLearning kann automatisch zugewiesen und zeitlich so eingeplant werden, dass die Beeinträchtigung der Servicequalität minimiert wird. Mit dem Content Producer können Sie bewährte aufgezeichnete Interaktionen mühelos in interaktive eLearning- und Frage-Antwort-Kurse umwandeln. Die Kurse können auf der Grundlage von Scorecard-Ergebnissen und Auswertungen der Qualitätsüberwachung direkt über die Bildschirme der Mitarbeiter durchgeführt werden. Mitarbeiter können sich selbst für Kurse einteilen, um bestimmte Kompetenzen zu verfeinern, und Gruppenleiter können ihre Einhaltung des Plans nachverfolgen, um zu gewährleisten, dass Schulungen auch tatsächlich absolviert werden.
- **Coaching**
Die optionale Coaching-Funktionalität bietet einen vorgefertigten Workflow für die Planung, Umsetzung und

Nachverfolgung von Coaching, das auf individuelle Qualitätswertungen und Leistungskennzahlen abgestimmt ist.

- **Strategische Planung**

Der Avaya Strategic Planner bietet Funktionalität für die langfristige Ressourcenplanung in modernen interdisziplinären Contact Centern. Indem er Ihnen hilft, Ressourcen mit absehbarem Kundenbedarf und Unternehmenszielen abzustimmen, ermöglicht er es Ihnen, „Was-wenn“-Szenarien zu entwickeln, um optimale Kompromisse zwischen Kosten, Servicequalität, Erlösen und Personaleinsatz zu ermitteln. Mit dem Strategic Planner können Sie die Servicequalität steigern, unnötige Kosten reduzieren und bevorstehende Probleme vorhersehen und abwenden.

- **Performance Management**

Performance Management Scorecards mit einer umfassenden Reihe vordefinierter Kennzahlen (und der Möglichkeit, eigene zu erstellen) bieten Ihnen einen klaren Überblick über individuelle Qualitätswertungen und die Gesamtleistung des ganzen Contact Centers. Mit dieser vereinfachten Darstellung der Contact Center-Leistung können Gruppenleiter rasch Leistungstrends erkennen, Anpassungen an der Agentenschulung vornehmen und Agenten belohnen, die herausragende Leistung erbringen.

- **Zentrale Administration und Berichte**

Avaya bietet zentrale Administration und Auswertungen für mehrere Standorte, was den Verwaltungsaufwand und die Betriebskosten senkt. Sie können aus einem umfassenden Angebot vorgefertigter Standardberichte wählen oder Ad-hoc-Abfragen für spezielle Analysen Ihres Betriebs vornehmen.

Nutzen Sie unsere Erfahrung zu Ihrem Vorteil

Nutzen Sie das volle Potenzial von Avayas anerkannter Stärke in traditioneller Sprachkommunikation, bei Anwendungsentwicklung und globalen Services sowie unter dem Aspekt der Branchenführerschaft aus, indem Sie auf unsere Experten weltweit zurückgreifen. Avaya Global Services bietet Ihnen ein Spektrum an Dienstleistungen, das Ihnen ein Höchstmaß an Flexibilität bei der Auswahl der Services ermöglicht, die auf die individuellen Bedürfnissen Ihres Contact Centers und Ihres Unternehmens zugeschnitten sind.

Weitere Informationen

Um mehr über die Avaya Contact Center Suite und Workforce Optimization-Lösungen zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya Kundenberater oder autorisierten Avaya Partner oder besuchen Sie uns online unter avaya.de.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen unter www.avaya.de.

The Power of We™

Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2011 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen. Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

GCC4556 • GE • 07/11 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.